

ANEXO

INFORMAÇÃO MÍNIMA A CONSTAR NO RELATÓRIO ANUAL RELATIVO AO SERVIÇO PÚBLICO DE TRANSPORTE DE PASSAGEIROS PREVISTO NO ARTIGO 7.º DO REGULAMENTO (CE) 1370/2007

Dimensão	Indicador	Unidade	Observações	Respostas	2023
Identificação dos Operador e dos Contratos de Serviço Público	Designação Social do operador de serviço público e marca com que operam	-		FERTAGUS - TRAVESSIA DO TEJO, TRANSPORTES S.A.	
	Forma de exploração do serviço público de transporte de passageiros e respetiva forma de contratação.	-	De acordo com os artigos 16.º ao 19.º do RJSPTP.	Concessão para a exploração do serviço de transporte ferroviário suburbano de passageiros no Eixo Ferroviário Norte-Sul	
	Natureza do contrato de serviço público.	-	Se o contrato é maioritariamente de um contrato de concessão ou um contrato de prestação de serviço, conforme definição do artigo 20.º do RJSPTP.	Contrato de concessão	
	Caracterização do Contrato de Serviço Público:	-			
	(i) Designação do contrato;			Concessão para a exploração do serviço de transporte ferroviário suburbano de passageiros no Eixo Ferroviário Norte-Sul	
	(ii) Identificação da autoridade de transportes concedente;			Estado Português	
	(iii) Vigência do contrato (datas de início e de fim);			22/06/1999 a 30/09/2024	
	(iv) Estão definidas obrigações de serviço público (S/N);			Sim	
	(v) Estão definidas compensações financeiras (S/N);			Sim	
	(vi) Está definido regime de incentivos e penalidades associado ao desempenho.			Sim, existem penalidades	
	(v) É atribuída exclusividade (S/N);			Sim	
	(vi) Modos de transporte.			Ferroviário	
	Lista das rotas (linhas) contratadas divididas por:	-		1 linha : Roma-Areeiro/ Setúbal	
	(i) Transporte municipal, intermunicipal e inter-regional;				
	(ii) Transporte regular e transporte flexível.				
	Mapa do município com o desenho das rotas (linhas) contratadas e identificação das povoações com mais de 40 habitantes.	-		ver folha "Mapa do Município"	
Oferta	N.º de linhas exploradas e respetiva extensão.	Un.	Inclui as variantes, as parcelares e as noturnas.	1 linha	48,66
	N.º de circulações:	Un.			
	(i) Totais anuais;				45 456
	(i) Média diária nos dias úteis;				150
	(ii) Média diária nos fins de semana e feriados.				74
	% da população do município servida por transportes públicos.	%		informação não disponível	
	N.º de veículos.km produzidos.	10 ³ VKm			2212
	N.º de lugares.km produzidos.	10 ⁶ LKm			2676
	Indicação das opções disponíveis em termos de títulos de transporte, designadamente o preço:	-			
	(i) Títulos ocasionais;			ver tarifário	
	(ii) Títulos monomodais;			n/a	
	(iii) Títulos intermodais e/ou assinaturas;			tarifário navegante	
Procura	N.º de passageiros transportados.	Un.	A partir do mês de abril de 2019, com a introdução da alteração tarifária PART, deixamos de poder calcular os indicadores de procura – passageiros e passageiros*km – a partir dos diferentes tipos de títulos vendidos. Com o PART, a partir de abril de 2019, pelo facto dos títulos navegante serem válidos em toda a rede e não terem origens/destinos definidas, o indicador PT (e restantes dependentes deste) passou a ser uma estimativa, calculada a partir das validações, que não é comparável com a informação histórica. De janeiro a março de 2019 estes indicadores eram calculados a partir das vendas dos títulos de transporte. A partir de abril de 2019 até dezembro de 2021 passou a ser realizada uma estimativa de PT, calculada a partir das validações, assim como os PKT e taxa de ocupação média. A partir de 2022, foi criado um algoritmo que a partir das validações de cada título de transporte faz o apuramento mais exato dos Passageiros transportados a cada momento e consequentemente são calculados os PKT e Tx de Ocupação média a partir desses PT.		27 079 450
	N.º de passageiros.km transportados.	10 ³ PKm			444 928

ANEXO

INFORMAÇÃO MÍNIMA A CONSTAR NO RELATÓRIO ANUAL RELATIVO AO SERVIÇO PÚBLICO DE TRANSPORTE DE PASSAGEIROS PREVISTO NO ARTIGO 7.º DO REGULAMENTO (CE) 1370/2007

Dimensão	Indicador	Unidade	Observações		Respostas	2023
Procura	Taxa de ocupação média anual da frota.	%				16,62%
	Taxa de fraude detetada.	%				1,86%
Material circulante (frota)	Número de veículos da frota por: (i) Tipo de combustível; (ii) Por norma ambiental EURO; (iii) Com e sem acessibilidade a pessoas com mobilidade condicionada; (iv) Por lotação.	Un.		Ver folhas "MC"		
	Idade média da frota	Anos				24
Indicadores Económico-Financeiros	Receitas tarifárias anuais por título de transporte.	10³ Euro		Titulos Ocasionais		5 697
				Passes		25 763
	Gastos totais da Autoridade de Transporte com o serviço público de transporte de passageiros, por contrato, discriminando a seguinte informação: (i) Compensações por obrigações de serviço público; (ii) Remuneração pela prestação do serviço público; (iii) Compensações tarifárias (por ex. 4_18, Sub_23, Social+); (iv) Outros subsídios à exploração; (v) Outros gastos.	10³ Euro		PART		2 027
				4_18, SUB23, SOCIAL +, PAC (a partir de 2021) e Gratuidade (a partir de 2022)		1 509
	Valor do investimento da Autoridade de Transporte no âmbito do serviço público de transporte de passageiros: (i) Em material circulante; (ii) Outros investimentos.	10³ Euro				
Qualidade e segurança	Índice de regularidade (IR).	%	IR = (N.º de serviços suprimidos)/(N.º total de serviços programados)			98,8%
	Índice de pontualidade (IP5).	%	IP5 = (N.º de serviços com atraso ≤ 5 min. no destino)/(N.º total de serviços)			96,6%
	Resumo dos resultados do último inquérito de satisfação realizado aos passageiros e potenciais passageiros.	-	Não decorreu nenhum inquérito de imagem e qualidade no ano de 2023			
	N.º de reclamações por motivo.	Un.	ver folha "reclamações Fertagus"			

ANEXO

INFORMAÇÃO MÍNIMA A CONSTAR NO RELATÓRIO ANUAL RELATIVO AO SERVIÇO PÚBLICO DE TRANSPORTE DE PASSAGEIROS PREVISTO NO ARTIGO 7.º DO REGULAMENTO (CE) 1370/2007

Dimensão	Indicador	Unidade	Observações	Respostas	2023
Qualidade e segurança	Atendimento ao público: formas e locais de atendimento (físicos, telefónicos, <i>online</i> pontos de vendas de bilhetes, aplicações informáticas.	-	O Gabinete de Apoio ao Cliente Fertagus, na estação do Pragal, é um espaço privilegiado para o esclarecimento de dúvidas, aconselhamentos sobre o serviço prestado, receção de pedidos de Cartão Lisboa Viva, 4_18 e sub23 urgentes e entrega de Perdidos e Achados, mas todas as 9 bilheteiras disponíveis nas estações efetuam atendimento ao cliente. Em alternativa a Fertagus disponibiliza o nº 21 106 63 63 e formulários on-line no seu site, assim como por e-mail através do e-mail info@fertagus.pt. A Fertagus possui 9 bilheteiras em operação e um Gabinete de apoio ao Cliente na Estação do Pragal, no entanto, todas as estações servidas pela Fertagus têm máquinas de venda automática onde se pode adquirir o título de transporte. Para além destes locais, os clientes podem adquirir o seu título de transporte nos espaços navegante, agentes de venda autorizados e qualquer outro operador da AML. Também está disponível a aplicação Pick Hub que permite a aquisição dos títulos regulares e também do Bilhete simples Fertagus. Em alternativa os títulos regulares podem ser recarregados no multibanco.		
	N.º de acidentes de viação (<i>safety</i>), por tipo de acidente.	Un.			0
	N.º de incidentes de segurança (<i>security</i>)	Un.			0
Sustentabilidade	Emissões de gases com efeito de estufa (GEE) associado à prestação do serviço de transporte de passageiros.	tCO2eq	Valores de 2022 atualizados com base no fator de emissão de eletricidade de 2022 APA - 0,175 tCO2e/MWh (Emissões em TonCO2e)	Tração elétrica	3 652
	Consumo anual de energia, por fonte de energia (gasóleo, GPL, gás natural, eletricidade e outros).	L, KWh, m³		Energia elétrica consumida (10^3 KWh)	20 869

Nota 1: Nas informações solicitadas são válidos os conceitos e definições do RJSPTP, do Regulamento n.º 430/2019, publicado no Diário da República, 2.ª série, n.º 94, de 16 de maio de 2019 e da Informação da AMT às autoridades de transporte relativa aos indicadores de monitorização e supervisão, de 27 de setembro de 2018 e publicado no seu site.
Nota 2: A ausência de informação total ou parcial ou com a desagregação sugerida, poderá/deverá ser justificada, designadamente em função de circunstancialismos locais.
Nota 3: Caso sejam necessários esclarecimentos, poderá ser utilizado o endereço: ds@amt-autoridade.pt

Preenchido pelo Operador a pedido do IMT, I.P.



TARIFÁRIO



EM VIGOR A PARTIR DE 1 DE JANEIRO 2023

O passe navegante Metropolitano e navegante Municipal não vão sofrer quaisquer alterações tarifárias, há exceção do navegante Municipal de Setúbal, cujo preço será de 20€ a partir de janeiro de 2023.

Taxa de atualização tarifária média de 6,11% nos títulos de transporte.

	SETÚBAL	PALMELA	V. ALCAIDE	P. NOVO	PENALVA	COINA	FOGUETEIRO	F. AMORA	CORROIOS	PRAGAL	LISBOA
LISBOA	€4,85	€4,60	€4,60	€4,20	€3,95	€3,70	€3,35	€2,95	€2,50	€2,20	€1,65
(1)(2)(3)	€3,55	€3,40	€3,40	€3,05	€2,90	€2,65	€2,35	€2,05	€1,70	€1,50	€1,15
PRAGAL	€3,75	€3,45	€3,45	€3,05	€2,70	€2,35	€2,20	€1,85	€1,65		
(1)(2)(3)	€2,70	€2,45	€2,45	€2,20	€1,90	€1,60	€1,50	€1,30	€1,15		
CORROIOS	€3,45	€3,05	€3,05	€2,70	€2,35	€2,20	€1,85	€1,65			
(1)(2)(3)	€2,45	€2,20	€2,20	€1,90	€1,60	€1,50	€1,30	€1,15			
FOROS DE AMORA	€3,05	€2,70	€2,70	€2,35	€2,20	€1,85	€1,65				
(1)(2)(3)	€2,20	€1,90	€1,90	€1,60	€1,50	€1,30	€1,15				
FOGUETEIRO	€2,70	€2,35	€2,35	€2,20	€1,85	€1,65					
(1)(2)(3)	€1,90	€1,60	€1,60	€1,50	€1,30	€1,15					
COINA	€2,35	€2,20	€2,20	€1,85	€1,65						
(1)(2)(3)	€1,60	€1,50	€1,50	€1,30	€1,15						
PENALVA	€2,20	€1,85	€1,85	€1,65							
(1)(2)(3)	€1,50	€1,30	€1,30	€1,15							
PINHAL NOVO	€1,85	€1,65	€1,65								
(1)(2)(3)	€1,30	€1,15	€1,15								
VENDA DO ALCAIDE	€1,65	€1,65									
(1)(2)(3)	€1,15	€1,15									
PALMELA	€1,65										
(1)(2)(3)	€1,15										

BILHETE
SIMPLES
FERTAGUS

(1) CRIANÇAS

Dos 4 aos 12 anos inclusive - Obrigatório apresentar Cartão de Cidadão ou outro documento comprovativo da idade.

(2) 3ª IDADE

A partir dos 65 anos inclusive - Obrigatório apresentar Cartão de Cidadão ou outro documento comprovativo da idade.

(3) REFORMADOS / PENSIONISTAS

Pessoas cujo rendimento mensal do agregado familiar seja igual ou inferior ao salário mínimo nacional. Obrigatório apresentar: Declaração emitida pela Segurança Social, Caixa de Previdência, etc; Declaração da Junta de Freguesia da área de residência comprovando a composição do agregado familiar (Portaria n.º 235/86 de 25/5 e desp. SETI 164/88)

	SETÚBAL	PALMELA	V. ALCAIDE	P. NOVO	PENALVA	COINA	FOGUETEIRO	F. AMORA	CORROIOS	PRAGAL	LISBOA
LISBOA	€22,10	€20,95	€20,95	€19,20	€18,00	€16,30	€14,80	€12,90	€10,95	€9,70	€7,30
(1)(2)(3)	€16,05	€15,30	€15,30	€13,85	€13,15	€11,90	€10,70	€9,25	€7,80	€6,80	€5,10
PRAGAL	€16,80	€15,30	€15,30	€13,65	€12,20	€10,45	€9,70	€8,25	€7,30		
(1)(2)(3)	€12,20	€11,15	€11,15	€10,00	€8,55	€7,30	€6,80	€5,85	€5,10		
CORROIOS	€15,30	€13,65	€13,65	€12,20	€10,45	€9,70	€8,25	€7,30			
(1)(2)(3)	€11,15	€10,00	€10,00	€8,55	€7,30	€6,80	€5,85	€5,10			
FOROS DE AMORA	€13,65	€12,20	€12,20	€10,45	€9,70	€8,25	€7,30				
(1)(2)(3)	€10,00	€8,55	€8,55	€7,30	€6,80	€5,85	€5,10				
FOGUETEIRO	€12,20	€10,45	€10,45	€9,70	€8,25	€7,30					
(1)(2)(3)	€8,55	€7,30	€7,30	€6,80	€5,85	€5,10					
COINA	€10,45	€9,70	€9,70	€8,25	€7,30						
(1)(2)(3)	€7,30	€6,80	€6,80	€5,85	€5,10						
PENALVA	€9,70	€8,25	€8,25	€7,30							
(1)(2)(3)	€6,80	€5,85	€5,85	€5,10							
PINHAL NOVO	€8,25	€7,30	€7,30								
(1)(2)(3)	€5,85	€5,10	€5,10								
VENDA DO ALCAIDE	€7,30	€7,30									
(1)(2)(3)	€5,10	€5,10									
PALMELA	€7,30										
(1)(2)(3)	€5,10										

BILHETE
PRÉ-COMPRADO
5 VIAGENS
FERTAGUS

	SETÚBAL	PALMELA	V. ALCAIDE	P. NOVO	PENALVA	COINA	FOGUETEIRO	F. AMORA	CORROIOS	PRAGAL	LISBOA
LISBOA	€41,10	€39,20	€39,20	€38,15	€35,75	€32,35	€29,45	€25,60	€21,75	€19,30	€14,50
(1)(2)(3)	€31,85	€30,40	€30,40	€27,55	€26,10	€23,65	€21,25	€18,35	€15,45	€13,50	€10,15
PRAGAL	€33,30	€30,45	€30,45	€27,05	€24,15	€20,75	€19,30	€16,40	€14,50		
(1)(2)(3)	€24,15	€22,20	€22,20	€19,80	€16,90	€14,50	€13,50	€11,60	€10,15		
CORROIOS	€30,45	€27,05	€27,05	€24,15	€20,75	€19,30	€16,40	€14,50			
(1)(2)(3)	€22,20	€19,80	€19,80	€16,90	€14,50	€13,50	€11,60	€10,15			
FOROS DE AMORA	€27,05	€24,15	€24,15	€20,75	€19,30	€16,40	€14,50				
(1)(2)(3)	€19,80	€16,90	€16,90	€14,50	€13,50	€11,60	€10,15				
FOGUETEIRO	€24,15	€20,75	€20,75	€19,30	€16,40	€14,50					
(1)(2)(3)	€16,90	€14,50	€14,50	€13,50	€11,60	€10,15					
COINA	€20,75	€19,30	€19,30	€16,40	€14,50						
(1)(2)(3)	€14,50	€13,50	€13,50	€11,60	€10,15						
PENALVA	€19,30	€16,40	€16,40	€14,50							
(1)(2)(3)	€13,50	€11,60	€11,60	€10,15							
PINHAL NOVO	€16,40	€14,50	€14,50								
(1)(2)(3)	€11,60	€10,15	€10,15								
VENDA DO ALCAIDE	€14,50	€14,50									
(1)(2)(3)	€10,15	€10,15									
PALMELA	€14,50										
(1)(2)(3)	€10,15										

BILHETE
PRÉ-COMPRADO
10 VIAGENS
FERTAGUS



Série	Tração	Construtor	Tipologia	Ano de construção	Entidade proprietária do material circulante		Entidade responsável pela manutenção		Unidades Ativas		N.º de unidades inativas	Observações
					Designação	NIF	Designação	NIF	N.º de unidades ativas	Nº Dias de Indisponibilidade (unid. ativas)		
									18	365	0	
3500	Elétrica	Alstom/CAF	Automotoras	1999	Sagesecur	505 078 031	Fertagus	504 226 320	18	365	0	

RECLAMAÇÕES FERTAGUS

TIPOLOGIA	2023
ATENDIMENTO	51
CARTÃO CLIENTE	9
DECLARAÇÕES	3
PERDIDOS E ACHADOS	0
FISCALIZAÇÃO	69
ESPAÇOS COMERCIAIS	1
GESTÃO	0
HORÁRIOS	167
INFORMAÇÃO PÚBLICO	16
INFORMAÇÕES	12
INFAESTRUTURAS	47
OPERAÇÃO	159
SEGURANÇA	31
SISTEMA VENDAS	229
TROCA TÍTULOS	4
Totais	798